

LAMPIRAN

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA:

“ANALISIS NILAI-NILAI PROFETIK PADA ETIKA PELAYANAN BANKIR DI BPRS MADINA dan BPRS margirizki ”

1. Dengan bapak/ibu siapa?
2. Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?
3. Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?
(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)
4. Apakah BPRS menerapkan etika profetik?
5. Apakah penting nilai-nilai profetik diterapkan didalam etika pelayanan bankir?
6. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?
7. Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?
8. Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?
9. Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?
10. Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?
11. Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?
12. Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?
13. Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?
14. Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?
15. Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?
16. Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?
17. Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

18. Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?
19. Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?
20. Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik sesuai harapan?
21. Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?
22. Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?
23. Bagaimana cara paling efektif menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

WAWANCARA

Keterangan:

P : penulis

N: narasumber

1. Wawancara dengan ibu Dian P Sofiansyah sebagai SPV HRD & General Affair pengganti dari manajer operasional di BPRS madina mandiri pada hari rabu tanggal 20 februari 2019 pkul 13.30 WIB.

P: dengan bapak/ibu siapa?

N: ibu Dian P Sofiansyah

P: Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?

N: SPV HRD & General Affair

P: Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?

(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)

N: ada mas, kalau mungkin dikita bisa disebut SOP ya mas, misalnya ketika nasabah datang dibukakan pintu oleh satpam maka satpam wajib mengucapkan salam lalu menanyakan apa yang bisa saya bantu ibu?, biasanya kalau mau ke CS maka diarahkan ke CS dan juga CS mengucapkan salam kepada nasabah, jikalau lawan jenis maka tidak boleh berjabat tangan., nah jikalau nasabah pengen keluar juga para bankir mengucapkan salam dan juga pada akad, di dalam akad dicantumkan ayat-ayat tentang riba' dan jikalau tentang hutang piutang ayat itu dicantumkan dan dibacakan pada waktu akad. Dan yang lainnya ya seperti biasanya ada juga service excellent. Kemudian di form rekening tabungan juga ada huruf bismillahirrahmanirrahim, biasanya bedanya di bank syariah dan bank biasa itu pada jilbabnya kan mas, nah disini saya gak mau begitu saya maunya ada perubahan sikap kearah yang lebih baik juga pada para

bankir bukan hanya dibank tapi juga diluar, salah satu contoh pemakaian jilbab itu batasannya sampai setengah lengan dan tidak boleh memakai celana kecuali yang memang sudah pake lama dan itupun bersyarat contohnya tidak ketat mas.

P: Apakah BPRS menerapkan etika profetik?

N: iya disini menerapkan etika profetik mas, karena etika profetik itu juga tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, yaang memang sebagai bank syariah dia harus mampu melaksanakan prinsip syariah itu bukan hanya pada pelayanan tapi juga pada produk mas bahkan lebih baik pada kehidupan sehari-hari para bankir mas.

P: Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?

N: sangat penting mas, karena jikalau diniatkan untuk ibadah pasti dia akan melaksanakan dengan sungguh-sungguh mas dan juga ikhlas, dan itu akan terasa banget ke nasabah dan nasabah menjadi nyaman dan tersentuh akhirnya merasa puas dengan pelayanan di BPRS, nah kan banyak BPRS di jogja apalagi ada bank yang punya ATM pasti mereka leih baik nabung disana maka dari itu etika pelayanan bankir yang menjadi prioritas kami.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik ?

N: menurut saya penting karena itu ciri khas dari bank syariah mas, jadi mau saya disini itu ada ciri khas sendiri atau kearifan lokal terhadap pelayanan dan produk syariahnya, salah satunya tadi yang saya sebutkan tentang jilbab dan memang jilbab itu diwajibkan juga diluar jikalau ketahuan tidak memakai jilbab akan kita beri sanksi SP1 dan SP1 itu mempunyai masa berlaku 3 bulan jikalau masih tidak memakai jilbab bisa saja lanjut ke SP2 bahkan dikeluarkan mas.

P: Apakah BPRS memiliki tujuan dalam menerapkan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: Ada mas, yang pertama kerja kita diniatkan untuk ibadah, kenapa kita memilih kerja di syariah?, karena tujuan kita bukan hanya mendapatkan materi tapi juga keberkahan mas jadi mendapatkan rejeki yang berkah dan barokah, dan yang kedua mas untuk ibadah, kenapa? Karena kerja kita dari pagi sampai sore dan itu waktu efektif kita habis dikantor mas jadi waktu kita kepotong banyak ya kalau kerja kita tidak diniatkan untuk ibadah terus dimanalagi kita mencari ladang ibadah mas, paling kalau dirumah kita ketemu suami dan istri jam sorean mau ke maghrib kita ngobrol-ngobrol bentar terus istirahat terus kalau pagipun bentar mas, makanya kita selalu mengingatkan untuk ibadah dan jikalau sudah terlaksanan maka temen-temen pasti akan bekerja jujur karena itu bagian dari prinsip islam dan nilai profetik juga kan mas. Yang ketiga kita juga ada kajian rutin yang dimana untuk *sharing-sharing* dan nanya-nanya tentang hidup sama ustadzah atau ustadz yang diundang kalau cowok kajiannya kamis sore kalau cewek kajiannya jumat siang disela-sela cowok sholat jumat, kita ngadain kajian karena memang bankir disini banyak yang muda mas,

makanya biar mereka juga nyaman bekerja di BPRS, yang keempat biar tidak adanya saling curiga dan menjaga silaturahmi antar karyawan dengan mengadakan kajian bulanan di setiap rumah karyawan dan itu bergilir dan untuk biaya ditanggung oleh BPRS. Dan yang terakhir adanya support semangat dari keluarga karyawan jikalau memang karyawan mau resign atau terkena masalah yang mungkin bisa disangkutkan ke pekerjaan atau BPRS.

P: Apakah etika profetik mempunyai keuntungan untuk BPRS?Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: ada mas, tempat kerja yang nyaman, ramah dan berkah bagi karyawan mas, karena rasa solid antara bankir dan BPRS akhirnya bekerja dengan jujur, loyal dan ikhlas karena kalau setengah hati takutnya waktu melayani nasabah malah nasabah merasa takut dan aneh, dan juga untuk nasabah dan bankir rasa loyal nasabah ke bankir itu nyata mas bahkan sampai mengajak temannya untuk menabung ke BPRS, apalagi dengan kita yang gak punya ATM ya kita mempunyai nilai yang kurang makanya pelayanan etika profetik itu menjadi penting di BPRS dan memberikan banyak keuntungan.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: iya berbeda mas tapi dalam positif, jadi kalau misal ada yang datang berjasan makan kita pasti memandang ini orang yang mudah mengerti dalam penyebutan akad atau bahasanya juga akademik maka kami menggunakan perilaku yang sesuai dengan karakter dia mas, nah yang kedua jikalau yang datang mbah-mbah ya kami juga menyesuaikan dengan mbah-mbah tidak menyebutkan nama akadnya seperti biasa(orang yang berjas) tapi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah dan tidak perlu kaku dengan SOP jadi fleksibel aja mas

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: harus mas, kan kita juga service excellent kenapa kedua itu karena prioritas kita memberi layanan tapi diatas rata-rata, contoh saja jikalau memang menabung kan biasanya hanya menabung saja tapi disini juga dapet souvenir atau mungkin hadiah kecil-kecil mas walaupun tidak terlalu mahal tapi bisa mengena ke hati para nasabah, ya kita juga harus menghidupkan lingkungan dengan selalu ramah kesiapaapun apalagi jikalau memang ada nasabah yang kebetulan dia agak mangkel sama nasabah itu ya mau tidak mau si bankir harus professional dan tidak boleh menanamkan sifat kebencian dalam profesionalitas bekerjanya bahkan kalau bisa memaafkan dengan orang yang bermasalah dengan dia. Bahkan jikalau ada rotasi ada nasabah yang tidak mau dilayani sama bankir yang sedang dirotas tempat lain.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?

N: alhamdulillah para petinggi dari awal selalu memberikan semboyan kekeluargaan dan juga suasana nyaman bahkan kita juga harus merasakan BPPRS menjadi keluarga kedua biar rasa kepercayaan diri tetap ada dan loyal terhadap bank, bahkan dari bankir dengan bank banyak yang dari magang dan lanjut menjadi karyawan tetap padahal awalnya hanya magang mas sanking kekeluargaan itu betul diterapkan, nah jikalau dari dari nasabah kepada bank kita dengan menghidupkan suasana jadi kalau misal ibunya lagi mengisi form kita ngobrol-ngobrol sama anaknya kalau dia bawa anak mas trus juga kita kasih souvenir itu mas bahkan kita mendorong bankir tidak hanya ngobrol terhadap bank saja lebih dari itu mungkin juga bisa saling cerita-cerita, intinya menjalin *chemistry* mas.

P: **Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?**

N: tidak mas, fleksibel aja mas mungkin jawabannya tadi sudah saya jawab ya mas.

P: **Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?**

N: saya setuju tapi semua itu harus ada batasannya mas, jikalau memang permasalahan itu menjadi rahasia perusahaan maka tidak bisa dibuka tapi jikalau permasalahan umum ya tidak papa dibuka mas, misalnya kalau asset, kesehatan bank dan sejenisnya kan itu nasabah harus tau biar bisa menempatkan duitnya pada bank yang tidak salah, nah jikalau permasalahan yang tertutup itu nama nasabah, nominal saldo dan riwayat yang memang tidak bisa disampaikan.

P: **Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?**

N: sangat perlu mas, makanya disetiap 3 bulan sekali atau 6 bulan sekali kita memberikan literasi dan edukasi dan akhirnya dilaporkan ke OJK, kemarin kita ke SMAN 1 sanden bantul, kan memang banyak SMA yang sudah konsennya di perbankan syariah, nah kita juga ketempat lain seperti ibu-ibu PKK dan juga di kumpulan pengusaha pasar pasti(pasar satwa dan tanaman hias) sekalian kita shodaqoh jumat salah satunya kita memberikan brosur tentang perbankan, kalender dan ngobrol-ngobrol santai, nah jikalau ke para bankir jadi setiap meja dari dirut sampai bank kita kasih kotak amal kecil buat membiasakan bershodaqoh mas, nah akhirnya duitnya itu bisa dikasih ke yatim dan tempat lain yang memerlukan mas. Olahraga dan keorganisasian struktur

P: **Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?**

N: ya itu benar mas, kan misal orang pasti mau tampil cantik dan menarik tapi dengan melihatkan lekuk tubuhnya, nah di BPRS kita untuk menerapkan nilai-nilai islam dan profetik dengan berpedoman pada alquran dan assunnah, nah jikalau kita sudah melaksanakan perintah ALLAH insya ALLAH kan kita juga mendapat berkah nah itu salah satu jalan kita untuk

mendekat diri kepada ALLAH, layaknya taqwa mendekati perintahnya dan menjauhi larangannya.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: setuju banget mas, kan kita sudah menjalankan perintah ALLAH kita mendapat berkah to mas, ya ada doa-doa kita yang cepat dikabulkan ALLAH bahkan rezeki yang kita terima itu bagian dari kebaikan yang ALLAH berikan kepada kita mas, bahkan rasa nyaman penglihatan para nasabah kepada para bankir itu melahirkan kelayakan yang dimana bagian itu menjadi kebaikan yang ALLAH berikan. Nah visi saya itu kalau bekerja di BPRS bisa untuk berubah menjadi lebih baik mas bukan untuk di BPRS saja tapi juga bisa diluar BPRS mas, kalau memang ada yang mendaftar awal pakaian tidak sesuai dengan SOP ya kita memberikan kontrak untuk menjalani SOP sesuai dengan BPRS, Bahkan jikalau ada yang tidak memakai jilbab diluar BPRS tetap kita kasih teguran lisan bahkan jikalau sudah 3x maka bisa keteguran tulisan atau SP.

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: setuju banget mas, jadi dahulu ditahun 2013 BPRS hampir tutup tikar mas, dan memang sudah diyakinkan oleh BI dan OJK dengan pernyataan pengawasan khusus kalau memang BPRS sedang tidak sehat, nah akhirnya pemegang saham menawarkan ke orang kaya untuk mengakuisisi tapi tidak ada yang mau karena memang secara rasional sudah tidak bisa dotolong, bahkan OJK dan BI ngomong walaupun BPRS madina sehat kembali saya akan mentartir karyawan semua BPRS, jadi bisa disimpulkan kita diujung tanduk mas. Alhamdulillahnya ada satu orang yang namanya ari pritriono orang jakarta beliau CEO salah satu perusahaan property besar dijakarta, nah para bawahan beliau pak ari tidak setuju jikalau mengakuisisi BPRS madina, tapi pak ari tetep kekeh dengan pendiriannya dan akhirnya berkunjung ke BPRS untuk melihat saja mas tapi alhamdulillahnya waktu berkunjung melihat mushollanya mirip dengan mushollanya perusahaan beliau dan melihat kita dengan muka-muka melas mas, kemudian beliau rapat dengan direksi untuk voting pengakuisisi BPRS dan hasilnya tidak setuju mengakuisisi BPRS tapi dengan keteguhan beliau, beliau yakin tetep mengakuisisi BPRS dan alhamdulillah sampai sekarang bahkan asset kita terbesar ke2 dijawa tengah dan juga mendapat voting terbaik sebanyak 3x dan memang pertolongan ALLAH itu ada mas dan bukan main-main.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: ya wajib mas, karena pedoman ummat islam kan pada dua itu, bahkan bukan hanya pada busana mas, tapi juga sikap-sikap lain kaya tadarus terus dan tepat waktu dalam sholay dll, nah memang tujuannya agar pertolongan ALLAH itu tetap ada pada BPRS dan keberkahan pada kinerja BPRS itu ada akhirnya rezeki yang diterima BPRS bisa tetap suci dan semakin banyak

P: **Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?**

N: Selalu ada mas dan banyak, ya hambatan terbanyak itu pada latar belakang mas, salah satu contohnya dipakaian kalau memang dulu tidak berpakaian islami kan susah juga dalam melaksanakan pakaian islami di BPRS.

P: **Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik sesuai harapan?**

N: penting dan sesuai harapan mas, karena dengan adanya SOP atau etika pelayanan bankir yang tertulis bisa lebih mudah memberikan *reward* dan *punishment* kepada bankir yang melanggar dan juga harapan bertambah rasa loyal dan jumlah nasabah di BPRS terwujud

P: **Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?**

N: ada *punishment* itu mas, jadi ada teguran lisan sebanyak 3x kalau masih melakukan lagi ada surat teguran dalam bentuk SP sebanyak 3x dan masa setiap SP itu hanya 3 bulan, tapi jikalau ada yang nakalin seperti itu ada hak priogratif dari redaksi untuk langsung memberikan hukuman langsung mungkin bisa saja SP 3.

P: **Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?**

N: sebenarnya semua penting mas, tapi yang paling utama itu pada hubungan pada ALLAH, karena semuanya kan berasal dari ALLAH jadi jikalau hubungan kuta sudah baik, in syaa ALLAH kedepannya semua akan berjalan baik jguga dan sesuai harapan toh kalau memang ada hambatan ya itu bagian dari perjuangan.

P: **bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?**

N: cara paling efektif menurut saya mas itu pada pemberian contoh, jadi dia menyeru dia yang melaksakan mas kan akhirnya para karyawan melihat ternyata atasannya memberikan contoh yang baik dan bisa untuk lebih mudah diterima bahkan lebih dari itu yaitu dijalankan oleh bawahannya dan jguga menuliskan itu hitam diatas putih.

Wawancara dengan Mbak diah

P: **Dengan bapak/ibu siapa?**

N: mbak diah

P: **Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?**

N: teller

P: **Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?**

(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)

N: punya mas, ya tapi ditempat sini mungkin sebutannya SOP

P: **Apakah BPRS menerapkan etika profetik?**

N: iya disini kita menerapkan etika profetik mas, kaya contohe to mas misal delalah ada nasabah yang gak bisa nulis, eh maksud saya susah

untuk nulis jadikan kita membantu untuk nulis bahkan sehabis kita tuliskan kita bacakan lagi tulisan kita itu ke nasabah kita mas.

P: Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?

N: penting banget toh mas, ya kalau memang tidak ada etika di perbankan gimana cara nasabah bisa nempel ke kita mas, ya pasti ujungnya kaya yang saya bicarakan tadi, dia akan loyal ya pasti tujuan kita ada kesan yang baik, mas juga ngerti kan nasabah juga ada yang saklek ya kita juga perlu adanya gimmick gimmick gitu ke nasabah mas, ya pentingnya itu sepenting banget mas hahaha, kan juga ada nasabah yang lagi mau membutuhkan dana, pasti juga kita perlu proses yang mampu untuk memberi kesan yang baik ke nasabah.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?

N: bagus mas, hmm ya karena kiblat kita kan kepada ALLAH mas, nah memang dari kita juga mengusahakan ke arah yang syariah karena kita kan juga punya junjungan ya nabi muhammad kan mas, ya.... yang memang beliau selalu mengajarkan kita untuk saling bekerja keras dan juga mendapat berkah dari ALLAH, kan juga ada tuh senyum, salam, sapa, santun dan sopan itu kan juga dari ajaran islam.

P: Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: kalau punya tujuan pasti to mas, karena setiap aturan itu pasti ada tujuannya nah kalau misal ada nasabah nih mas ya kita mau biar ada kesannya mas dari pelayanannya, busananya, penampilan kita ya fasilitas juga apa memudahkan atau malah menyusahkan terus kalau kesusahan kan ntar nasabah protes disitu kita menajdikan bahan evaluasi biar BPRS lebih baik kedepannya mas, ya sama juga adanya rasa loyal ketika mereka merasakan pelayanan maksimal di tempat kita mas.

P: Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: ya jadi kaya punya kode etik mas, jadi kaya punya ciri khas itu mas, biasanya kaya wah itu dari madina itu dari mana, ya juga ada manajemen waktu yang tertata jadi enak juga kerja kita mas, terbantung dengan saling tertib, lebih enakya kalau ada nasabah yang emang udah merasakan puas dengan layanan etika kita pasti cerita-cerita juga ke teman-temannya akhirnya nasabah baru kita tambah terus image di masyarakat juga baik mas. ya akhirnya kita kalau gaet nasabah baru kan lebih enak dan lebih mudah.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total (tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: tergantung sih mas, tapi latar belakang kaya apa itu mas? Ya kalau menurut saya itu menyesuaikan cara berbicara ke orangnya juga mas juga sesuai karakter lawan bicara kita mas, kita juga perlu luwes to mas dalam

menjalani pekerjaan kita apalagi jasa kita yang ditawarkan salah satunya biar berkesan ke nasabah, dengan sesuai pertanyaan mas tapi tadi juga ada batasan dalam pemilihan kata, diksi dan hal lain yang kita bisa fleksibel dalam memilih sikap dan kata kita nasabah yang kita hadapi, ya kalau saya dulu dipasar itu berbicara ke ibu-ibu ya tidak merasa *ilfeel* jadi kita memandang sama tanpa pandang bulu, ya saya gak tau bulunya siapa ya mas. Hahaha. Karena emang saam kaya tadi mas prudential banking yang kita tonjolkan.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: ya menurut saya harus to mas, karena ntr gak professional mas kalau kita malah saling membenci ya menurut saya malah akan menjadi susah ya semoga janagn seh mas biar kedepannya kita lebih enak dalam bekerja, ya saling membantu juga, ya kalau saya di front office kalau ada nasabah yang mangkeli terus kita jangan sampe benci ya setidaknya kita senyumin aja seh mas, dan emang itu juga peringatan dari manajer mas, ya dulu pernah ada yang marah-marah karena dia gak membawa surat kuasa nah akhirnya kan gak bisa diambil padahal rumahnya dipurworejo akhirnya kita tunggu tuh mas, kita tunggu buat ambil surat kuasanya ya saya liat dia mangkel tapi gimana lagi kalau itu udah SOP kita mas tapi kitanya tidak emosi mas, kita tetep layani dengan saopan dantun tanpa lupa senyum terus mas.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?

N: ya kita santai tapi juga tidak spaneng mas, menghidupkan lingkungan mas, apalagi kalau dulu dipasar mas, setidaknya kita tau namanya terus disebut juga tuh namanya mas, nah masalahnya kan sepele mas tapi itu berkesan ke nasabah-nasabah kita akhirnya rasa persaudaraan itu ada, masalah kecil gitu aja diperhatiin apalagi masalah yang besar to mas. Sampai pernah ada nasabah yang gak mau ditarik sama bankir yang lain atau bankir yang biasanya dia tidak ketemu dengan orang itu, kan itu bentuk dari persaudaraan juga to mas. hahaha

P: Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?

N: pastinya diutamakan sesuai SOP tapi juga dilihat orangnya ya ada tuh orang yang banyak ngomong pas kita ngitung duit kan mas, ya kita emang harus buat nyaman ansabah to mas karena itu salah satu tugas kita juga, padahal kita perlu serius juga to mas takutnya malah salah nominal kan jad panjang.hahaha, pernah saya itu ragu karena easikan ngobrol dengan nasabah to mas terus saya hituung ulang biar tidak ada kesalahan mas, saya bilang saya ulangi lagi ya bu ya, ya ternyata memang ada yang kurang 50ribu kalau misal ilang kan kita rugi 50 gak enak juga mas.

P: Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?

N: ya tergantung seh mas, ada batasan juga jadi kalau memang saya gak bisa saya kasih ke atasan atau SPV saya walaupun gak bisa juga mas ya kita

kasih ke GM aja mas, kalau memang menyentuh privasi nasabah kita tidak bisa kasih tau mas karena itu bagian dari keamanan bank mas bahkan kalau ada polisi yang eminta datapun kita bisa memberikan paling seberapa aja mas dan tidak semuanya mas, kalau memang yang umum kaya kesehatan bank dan itu juga kita tampilkan di web kok mas ya kalau misal ada kerusakan sistem ya kita bilang aja emang ada kerusakan sistem ,hmmmm njerrr hahaha, kita juga selalu koordinasi dengan atasan kalau ada masalah-masalah yang kaya begitu mas karena kan kita juga harus tertib organisasi kan mas, jadi tetep berjenjang secara koordinasinya dan terstruktur.

P: Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?

N: harus perlu mas, kita kan juga ada acara ke instansi lain bahkan kita juga ke pengusaha-pengusaha lain untuk mampu memberikan pengetahuan tentang ekonomi islam mas, nah kan juga nasabah itu ada yang emang banyak tanya to mas dan juga ada yang dikit bicara mas, kalau emang banyak tanya ya saya tanggapi dan diskusi juga mas tapi walaupun banyak diam juga saya kasih tau tapi seperlunya takutnya kalau saya kebanyakan ngomong malah takut mas. Kita juga menawarkan produk-produk disitukan kita juga sambil disukusi tuh sama nasabah, ya kita juga kasih brosur mas. Kadang juga teemn ada yang nanya bahkan kalau temen yang nanya kan lebih dalem mas bahkan lebih kritis tuh. hahaha

P: Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?

N: pasti mas, pasti ada upaya mendekat diri kepada ALLAH, karena setiap pagi kita itu ada ngaji mas, senin kita juga ada tausiyah dari direksi, selasa juga walaupun kadang cumam membaca aja yang penting belajar dulu kan mas, nah itukan salah satu bentuk dari upaya mendekatkan dirikita ke pada ALLAH mas, dan memang kita mengadakan acara yang mendekatkan dirikita kepada ALLAH, ya penampilan itu juga salah satunya mas, menarik dan tetap modis dan bersyari mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: ya paling menuju kesyariyan seh mas, heheh, akhirnya kan kalau ada keberkahan yang ALLAH berikan itu pasti mengandung rezeki juga mas, ya bagian proses kita daalm mencari berkahnya ALLAH ya akhirnya kita mendapatnya kebaikan yang ALLAH berikan lewat perantara siapapun mas, ya kadang kita kan kalau ketemu ayang pasti pakaian rapih harum dan lainnya masak ke ALLAH tidak mas, jadinya kalau penampilannya apik malah menambah cepet mendapatkan kebaikan dari ALLAH.

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: pasti ada seh mas, nah dulu saya juga pernah mengalami waktu saya lagi bingung tuh mas, pas mencari target kok belum sampe kan bingung tuh mas akhirnya saya berdoa dan ke masjid, ya alhamdulillahnya saya

mendapat nasabah di masjid mas, kan itu tidak diduga-duga tuh mas, jadi itu diluar kehendak manusia karena tidak terbaca dan itu secara tiba-tiba.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: kaos kaki ayng tertutup mas, walaupun saya tidak terlalu rapihkan hahaha, dan memang harus berpedoman dari al-quran dan assunnah toh mas, ya saya juga biasanya pake ciput tuh mas, karena habis istirahat ya lagi gak makai aja mas.

P: Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?

N: hambatan pasti ada seh mas, tapi karena belum terbiasa tapi kalau memang sudah terbiasa kan jadi bisa menyesuaikan mas, ya beradaptasi gitu mas, kan saya juga dulu d pasar jadi kurang tau juga permasalahann yang dikantor ternyata SOPnya banyak karena itu seh mas, kurang terbiasa aja.

P: Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik sesuai harapan?

N: penting pasti dan memang sesuai harapan seh mas, seperti apa yang saya bicarakan tadi mas

P: Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?

N: ya kalau sesama temen mas saya peringati atau saya tegir dulu tapi tidak di tempat umum atau pas jam kerja mas karena kan gak bagus juga, jadi saya peringati waktu lagi makan terus waktu lagi ngobrol biasa mas, kan kita juga gak tau banyak tentang karakter orang to mas, nah ya akhirnya kita ajak ngobrol dulu aja mas kadang kalau emang dia gak berubah-ubah kita kasih tau tapi lewat HRD mas, ya juga melihat situasi mas juga melihat moodnya mas tapi ya jangan sampai didepan umum aja seh mas, dulu saya juga pernah ditegur deoan umum tapi ya bagi saya itu evaluasi bagi diri saya walaupun agak gimana seh mas. hehehe

P: Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?

N: kalau saya semua penting mas, jadi satu kesatuan yang tidak terlupakan seh mas, kalau bagi saya itu mas karena memang saling nyatu dan tidak terlepas, ya gak mungkin kita hidup hanya beribadah kepada ALLAH aja kan mas, nah disitu kita perlu sambungan profetik itu mas, ya paling prioritas itu emang ketiganya mas dan memang kerja diniatkan ibadah dan walaupun capek ya kita mendapat berkah juga dari ALLAH mas.

P: bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

N: yang jelas sih dimulai dari kita dulu mas, biasanya kalau memang orang udah percaya sama perilaku kita kan dia pasti akan meniru sikap saya juga mas dari penampilan cara berbicara to mas, tapi biasanya seh mas. Tapi emang lebih baik jikalau dimulai dari diri kita dulu baru kita sebarkan ke orang lain juga mas kan akhirnya dia juga melihat testimoni tuh mas, ya karena kita tau semua orang perlu contoh bukan omongan doang kaya online shop aja ya mas. Hahaha

Wawancara dengan mas dhimas

P: **Dengan bapak/ibu siapa?**

N: dhimas mas

P: **Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?**

N: CS mas

P: **Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?**

(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)

N: punya mas, kita ada etika biasanya disini disebutnya SOP mas.

P: **Apakah BPRS menerapkan etika profetik?**

N: iya mas menerapkan

P: **Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?**

N: penting sekali seh mas, kare kan kita industri jasa keuangan pasti kita memberi jasa yang baik ke nasabah dengan cara kita baik, sopan, santun, ramah nah itukan tujuan kita untuk mendapatkan nasabah loyal, terutama bagian depan apalagi bagian depan kan awal muka bank tuh mas.

P: **Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?**

N: garis besarnya etika profetik itu yang 3 unsur itu ya mas? Kalau menurut saya itu sangat penting mas, kan ada nilai-nilai agama dan kehidupan juga mas, ya terkait pekerjaan pelayanan paling utama di bank ini makanya bagi saya pelayanan itu sangat penting bahkan wajib ada apalagi ada unsur-unsur profetik didalamnya, ya di bagian paling utama menurut saya ya bukan meng-edukasi mas takutnya malah dikira mengajari tapi lebih ke *sharing* aja mas agar nasabah juga ngerti kan juga banyak nasabah bertanya gimana seh caranya gini mas, gimana seh caranya gini mas, ya kalau juga bertransaksi juga kita berpedoman sesuai syariah dan itu sambil jelaskan walaupun terkadang ada beberapa nasabah yang sudah tau tapi kan juga tidak saah kalau kita sambil diskusi juga to mas. hahaha

P: **Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?**

N: ya pertama pasti kita ingin nasabah merasa nyaman ya mas, nasabah juga merasa mendapatkan pelayanan terbaik dan percaya kepada bank kita ya paling utama percaya ke bank syariah sih mas, ya kalau tujuan akhir tu mas kita mendapatkan nasabah yang loyal di BPRS ini mas.

P: **Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?**

N: ya keuntungan ya mas, kita memeberi pelayanan yang optimal, prima dan akhirnya bisa membuat nasabah nyaman toh mas, percaya dan akhirnya loyal itu tadi, contohe kalau misal nabung nabungnya banyak, pembiayaannya lancar jadi kalau misal kita memberikan pelayanan yang baik maka timbal balik dari nasabah juga ada mas, nah misal kan ada tuh

timbangan yang tinggi tapi ternyata pelayanannya kurang nah akhirnya kan nilainya minus, makanya kita juga mengedepankan pelayanan itu tadi mas, ya service excellent itu yang kita depankan mas.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: dalam rangka melayani kita samakan semua mas, maksudnya untuk yang berjas mohon maaf ya mas dengan ibu-ibu yang make baju compang camping ya kita memandangnya sama tapi menyesuaikan karakter mas, misal kalau yang berjas itu dirut atau dosen yang di tempat bekerja dia dilayani super banget mas ya kita juga menyesuaikan pelayanannya mas, agak sopan dan menyesuaikan dia di tempat kerjanya mas, kalau emang ibu-ibu yang make baju compang-camping kita make bahasa yang emang dimenegrti sam ibu-ibu itu mungkin dengan bahasa jawa, bahasa jawa kromo mas terus diterangkan sedetailnya mas contohe bagihasil itu seperti ini bu, ya nabung ntr kaya begini bu, jadi pelayanan kita harus prima tapi bahasa yang kita pakai itu menyesuaikan karakter lawan bicara aja mas bahkan ada juga ibu-ibu yang seperlunya ya kita layanani juga seperlunya tanpa melupakan pelayanan yang prima tadi mas.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: gininya mas kalau menurut saya menghilangkan sifat kebencian ya mas, itu harus mas kalau saya neh dalam keadaan *mood* apapun saya mencoba professional ya pernah ada nasabah yang agak rewel kita tau jugalah harus professional dalam menghadapi itu bahkan sampai ada yang marah-marah ya diusahakan kita tidak naik pitam juga mas tetep kita senyum dalam melayani nasabah yang marah-marah, kan komplain pertama pasti ke CS ya bahkan dia mintanya bertemu dengan atasan, ya saya sampaikan dulu baru kalau memang saya tidak bisa ya saya minta tolong ke manajer walaupun jawaban dari manajer sama aja kaya saya, tapi kan kemauan nasabah bertemu manajer gimana lagi kan mas, kita serahkan saja. Ya kita taukan karakter orang beda-beda dalam marah bahkan dalam ngobrol biasa aja kita angap kaya arah ternyata dia emang bahasanya seperti itu mas, jadi kembali ke individu dan seprofessional kita menghadapi mas.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?

N: ya kalau dengan karyawan yang lain mas, kita ada ngaji pagi dan *sharing* kalau misal tentang pekerjaan kita sampaikan disana tapi jikalau tentang personal gitu mas kita diluar forum itu ya kita main secara teman saja mas, hmmm ya dengan ngobrol-ngobrol itu apalagi banyak acara bulanan yang emang dilakukan disetiap rumah karyawan dan itu beda-beda rumah mas, apalagi disetiap hari kita kerja bareng terus mas ya disitu ajang kita untuk saling menjalin kerjasama yang baik biar persaudaraannya juga gak lepas mas, ya kalau nasabah kita menyesuaikan kesukaan ibu atau bapak itu enaknya diajak ngobrol apa, misal ada nasabah yang emang usaha ya kita nanya tentang usahanya mas, bahkan ada juga mas nasabah yang mau dilayani sama nasabah itu-ituaja mas dia juga bilang, mas kalau saya mau

nabung atau apa saya hubungi mas aja gak papa kan mas, ya juga menyesuaikan dengan nasabahnya dia maunya kesiapa juga mas tanpa melupakan tugas-tugas utama kita mas, bahkan juga diluar kerjaan kita juga tanggapi mas ada emang nasabah yang minta nomor WA akhirnya berhubungan intens mas, selama saya bisa bantu ya saya bantu mas.

P: Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?

N: hmhhh kita menyesuaikan tempat, kita menyesuaikan profil nasabah juga mas, ya kalau agak sepuh juga kita layani sesuai karakter ibu itu bahkan ada yang didepan pintu sudah ngomong eh mas dhimas saya mau nabung dan sebagainya mas ya kita mau gak mau harus langsung jawab dengan pertanyaan ibu tadi kan mas masak kita kaku harus sapa dulu tangan didada takutnya malah bikin nasabah *ilfeel* ya juga saya kadang masalah sepele kaya ngisi slip kita isiin aja mas, dulu pernah ada ibu yang dari bantul kalau nabung pake sepeda tapi dia tetep disini dan dia ditawari di tempatnya yang lebih dekat tapi dia gak mau karena kalau nabung disini tuh mas enak bisa curhat dulu kan,hahaha. nasabah kaya gitu juga ada mas, makanya pelayanan service excellent itu mas yang kta tonjolkan.

P: Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?

N: ya kan kita juga punya kode etik perbankan mas, ya misal ada neh saudara mas jundi minta data mas jundi tapi kan itu privasi mas jundi walaupun saudara kandung mas tetep kita tidak bisa menyampaikan mas kecuali kalau ada konfirmasi langsung dari nasabah juga gak papa mas kita tanya apakah benar mas jundi sudah mengizinkan bank untuk memberi datanya ke saudara mas jundi jadi memang seurgent apapun mas kita tidak bisa memberikan,tapi kalau terkait kerjaan tentang deposito ya kita sampaikan ya kalau terkait dengan operasional kita sampaikan, tentang kesehatan bank juga mas kita di web juga udah kasih informasi tentang kesehatan bank bahkan di ojk itu juga ada karena emang kita laporkan mas, terkait neraca kita laba rugi kita, CSR kita.

P: Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?

N: perlu mas, sebenarnya kita juga ada beberapa agenda ke instansi mas kemaren itu kita juga dari SMA 2 lendah mas kita kasih pemahaman tentang ekonomi syariah itu apa tentang perbankan itu apa, dan juga pernah kita kepasar kita ngobrol-ngobrol juga ya kita adain cara tapi bukan seminar kalau seminar kan juga kaya formal tapi kita pake acara ngobrol-ngobrol aja mas sekalian pake bingkisan biar menarik juga kan mas, ya kita tidak menjadwalkan pasti kalau kepasar atau instansi itu tapi pasti kita kesana kan OJK juga memberikan minim banget 1 kali dalam setahun untuk memberikan edukasi literasi, ya kalau dari kita sudah melakukan 3kali dalam setahun mas dan juga kita laporkan mas ke pihak OJK dalam pelaksanaan edukasi dan literasi itu mas.

P: Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?

N: penampilan dalam bekerja mas, secara gak langsung seh ya dalam rangka itu juga apalagi kita di perbankan syariah kan mas, ya misal kalau ibu-ibu pake kerudung menutupi bahu mas ya juga jangan pake kerudung tapi malah bajunya ketat kan bahaya mas hahaha.ya kalau untuk bapak-bapak juga celana pensil gak boleh diapaki mas apalagi ada neh yang biasanya badannya sering *GYM* gak boleh juga ditunjukkan badannya mas, kan kasian kita kita yang kurus to mas hahaha. Ya tetep disampaikan penampilan yang sopan apalagi dengan syariahan kita biar dapat barokah dari ALLAH juga to mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: yang datangnya dari ALLAH? Ya setidaknya kita berusaha menjadi ummat yang taat walaupun Cuma dari penampilan atau pakaian aja ya mas walaupun itu sepele tapi itu bisa menjadi penilaian penting ke ALLAH dan nasabah mas, kita yang rapi, sopan meminimalisir untuk hal-hal yang tidak diinginkan kan mas, kalau misal diluar pake baju ketat tuh mas ya kalau dilihat orang lain “itu dari karyawan aman seh kok bajunya ketat banget” akhirnya kan gak enak mas mendapatkan penilaian yang buruk di masyarakat, ya sebisa mungkin untuk baik mas, walaupun ita di industri bank yang notabennya berdandan mas kita juga harus tetep sesuai syariah mas, jadi penampilan *good lookingnya* dapet dan syarinya juga dapet mas, misal kalau pake rambut di semiran gak juga mas, sewajarnya mas dan kalau kita memakai pakaian itu akhirnya ALLAH memberikan kebaikan kaya nasabah yang loyal dan bertambah mas. Ya memang kita harus menjadi contoh juga mas bukan hanya modis tapi juga syari mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: pasti ada mas, ya kalau dari ALLAH kan setiap pagi kita ada tadarus ya juga ada kultum walaupun masih baca ya mas tapi kan juga sebagai pembelajaran ke kita, apalagi kalau kita meningkatkan ibadah ke kita, kita itu jadi lebih tertata mas dalam mengatur waktu mas juga mendapat hidayah yang akhirnya mengarah ke lebih baik ada mas, ya usaha kita mendekat diri kepada ALLAH akhirnya dunia akan ikut mas jadi untuk mensukseskan etika profetik itu ada mas dengan waktu tertib, professional daln lainnya mas.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: ya seperti tadi mas, ditakutkan ada hal-hal yang tidak diinginkan itu jadi bahaya mas, bapak-baapk juga sopan mas, rapih tetep celana pensil gak boleh baju membentuk lekuk ya juga kaos kaki mas, kalau batasan kaos kaki itu kalau celanannya diangkat kaos kaki itu tetap tertutup mas, apalagi dengan al-quran dan assunnah sebagai pedoman kita mas masak kita gak menjalankan mas.

P: Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?

N: kalau hambatan pasti ada ya mas, ya sifat dari masing-masing karyawan ya latar belakang juga mas, kalau misal pake celana pensil karena dulu pensilkan itu kaya kewajiban kita tuh mas tapi kan karena disini yang jasa menjadi alat jualnya mas mau gak mau kita harus menyesuaikan juga mas, dari rambutnya rapi dan harum ya lainnya juga mas.

P: Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik sesuai harapan?

N: ya kalau penting pasti mas, kalau sesuai harapan ya itu alhamdulillah banyak yang sesuai harapan mas walaupun ada beberapa yang tidak sesuai dengan harapan, kita juga bukan hanya *materil oriented* mas jadi hal lain juga kita pertimbangkan mas, walaupun saya juga gak tau harapan secara lengkapnya apa aja mas, karena memang saya bukan yang bikin mas, ya dengan kajian-kajian yang ada akhirnya kita mengarah ke lebih baik itu ada dan terwujud mas, banyak juga mas mengarah ke lebih baiknya mas.

P: Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?

N: saya sebagai sesama karyawan dengan negurnya enak aja mas mungkin dengan ajak ngobrol mas tapi tidak pas jam kerjaan mas, waktu santai mas kita ajak ngobrol pas pulang juga mas kita ajakin ngobrol mas, ya kita tidak perlu juga ngaduin ke HRD mas ya kalau kita bisa ya saya sampaikan mas tapi kalau emang udah diluar kemampuan saya ya saya kasih ke atasan aja mas, contoh mungkin mba ayu pas lagi gak pake kerudung besar ya kadang saya bilangin mba ayu kerudungnya kurang turun tuh mba coba diturunin lagi, kan kalau gitu enak kan mbak, apalagi dengan orang jawa kan biasanya alus kan mas jadinya kita peringatinya juga harus enak mas ya kalau kita peringati keras juga takutnya malah ntr dikira kita lebih oke aja mas.

P: Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?

N: kalau prioritas pasti hubungan kita kepada ALLAH mas, walaupun semuanya penting mas tapi kan kalau kita beribadah kepada ALLAH in syaa ALLAH yang dunianya mengikuti, ya kalau kita menegrti ke ALLAH kita harus gimana ya kemanusia juga kita mengerti mas, ya kalau pendekatan ke ALLAH sempurna dunia juga akan mengikuti mas dan saya percaya banget dengan kaya gitu mas, kalau akhirat udah dapet in syaa ALLAH dunia juga dapet mas walaupun emang ntr ada rintangan juga mas karena itukan juga dalam rangka kita menuju ke lebih baik mas. *Wee qoutes of the day* mas

P: bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

N: ya kalau saya dari contoh diri dulu mas akhirnya bisa memberikan contoh yang lain, sama kaya tadi yang saya sampaikan kalau misal mba ayu pake kerudungnya agak pendek ya saya peringati juga dengan cara alus sesuai budaya jawa kanmas apalagi jogja kan mainnya santai mas, ya juga dengan hitam diatas putih mas, tapi gak selamanya harus dari HRD mas kita juga harus dari sendiri mas kalau emang semua berawal dari atasan

kan kita hanya menunggu terus mas, kita juga perlu melakukan awalan dan bukan hanya menunggu mas. wee ada *qoutes of the day* lagi mas, hahaha.

Wawancara dengan ibu isni

P: Dengan bapak/ibu siapa?

N: ibu isni

P: Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?

N: sebagai internal audit

P: Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?

(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)

N: ada mas, ya kan kita mengajunya ke dsn mui nah kan ada masing-masing fatwanya, nah dikita ada mudharabah, murabahah tuh mas itukan juga udah ke arah syariah yang mengambil dari perilaku rasul, kalau memang dari pelayanan atau sikap para karyawan ya mas, memang dari pagi sebelum mulai kerja kita ada pengajian bareng nah setelah pengajian ada sedikit kultum ada juga ke arah pakaian mas, memang harus sopan dan sesuai dengan syariah mas, nah kalau misal d konven mas itukan ada namanya perkreditan nah kalau di syariahkan namanya pembiayaan itu kita syairkan mas, jadi disini kita bukan hanya menjalani syariah di produk aja tapi juga di dalam pelayanan juga kita sharing tentang perbankan syariah itu apa dan bedanya juga dengan konven, sama kita juga menyebarkan rasa kepedulian dengan memberi makanan kepada yang membutuhkan mas, jadi ya kadang dihari jumat tapi juga menentukan waktu dari bank itu sendiri.

P: Apakah BPRS menerapkan etika profetik?

N: iya menerapkan mas, sama yang kaya tadi bilang mas.

P: Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?

N: penting banget mas, karena dibelakang kita ada label islam nah kita harus bertanggung jawab atas label kita mas, ya agar label itu tidak dipandang sebelah mata sama orang-orang yang gak suka sama syariah mas yakita memberikan layanan dan edukasinya juga kalau diislam itunada kaffah jadi emang harus kaffah mas, semuanya mendukung dari pelayanan dari produk dan hal lain yang akhirnya nasabah mengomentari dengan positif “oh ternyata syariah itu menentramkan kita ya, oh syariah itu memberikan kita *value* yang lebih” akhirnya ciri khas dari perbankan syariah itu emang ada mas, jadi lekat pada jiwa nasabah kalau perbankan syariah itu lebih menguntungkan dan menyejukan hati mas.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?

N: ya menurut saya baik mas, ya memang itu harus ditumbuhkan dan memang kita harus membuat nasabah menjadi habbit ya mas, kan juga tadi saya sudah bilang diawal kaya beda produk antara syariah dan non syariah

mas, misal kalau dikonvensional ada namanya bunga tapi kalau diperbankan syariah ada namanya nisbah, apa itu nisbah nisbah adalah bagi hasil dan sebagainya ya mas, nah memang kita juga selalu mensyairkan mas kan di sini bukan hanya kita mencari keuntungan tapi juga keberkahan melewati kita juga mensyairkan nilai-nilai islam itu mas, ya juga dengan menedukasi nasabah dengan beberapa event yang bekerjasama dengan beberapa instansi seh mas, salah satunya sekolah, para pengusaha, pameran dan lainnya mas, makanya juga bagi saya kenapa bank syariah harus tumbuh karena itu lebih menentramkan kita, kalau kita *mindset* udah baik in syaa ALLAH kedepannya kan lebih baik juga to mas, ya memang harus bank syariah tidak hanay menjadi label syar'i saja mas tapi juga dalam parkteknya mas.

P: Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: pasti ada tujuan ya mas, ya visi misi kita itu tujuan kita apa mas, kalau memang visi misi kita ingin menjadi bank syariah ini membumi ya kita berusaha juga mensyairkan perbankan syariah ini juga mas, karena memang kita bukan hanya mendapat keuntungan saja tapi juga memberikan syiar keislaman mas, ya kalau misal dikonven kan juga kalau pake jilbab dia pasti ngucapin assalamualaikum mas tapi di perbankan syariah bukan hanya pada salam tapi juga pada hal lain agar nasabah itu mendapat edukasi lebih dan juga rasa loyal dan bertambahnya nasabah itu ada mas hahaha. Ya juga nasabah yang muslim tau perbedaan dan juga merasakan bahwa perbankan syariah beda dan lebih menguntungkan, jadi kita detail mas dari ucapan bismillah waktu mau akad, didalam akadnya ada ayat-ayat sampai keluarpun kita juga salam dan di formulir mas kita juga ada bismillah juga mas.

P: Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: pasti ada mas, kalau mau dilihat dari sisi bisnis ya mas kita akan mendapatkan *feedback* dari nasabah mas contohnya kaya tadi ya mas, kita memberikan pelayanan dan produk yang baik akhirnya kan nasabah bisa jadi loyal apalagi kalau cerita-cerita kelain akhirnya nasabah kan bertambah. Nah yang kedua mas kita bisa memberikan edukasi kepada nasabah tentang bedanya sisi-sisi perbankan syariah itu dimana saja, akhirnya mereka yang belum tau menjadi tau makanya disini ada gerakan ekonomi syariah, makanya kita kaya jihad dalam menerapkan ekonomi syariah, nah kan ada itu filosofi tentang sedekah mas kalau kita memberikan kan kebaikan itu pasti akan kembali kekita mas ya kaya kita memberikan pelayanan yang baik pasti akhirnya nasabah akan merasakan dan menjadi testomi yang nyata kalau perbankan syariah emang lebih baik mas. Kaya misal kan mas jundi di dalam pene;itian ini pastikan akan mendapatkan pelayanan yang baik juga dari perbankan nah kedepannya ntr mas jundi juga memberikan kebaikan balik misalnya hasil skripsian mas jund yang bisa dipakai di abnk lain yang tempat penelitian di BPRS

madina akhirnya BPRS madina mendapat padangan baik juga, jadi apa yang kita tanam itu yang kita petik,, weee *qoutes of the day* lagi mas hahaha. Ntr ditulis di status ya mas hahaha.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: seharusnya sama mas, ya ketika mereka masuk ke bank pasti mereka ingin dilayani dengan optimal kan, nah sama kaya misal neh mas jundi cuman make sebdal jepit, celana pendek, kaosan dibandingkan mas judni pake kemeja, celana panjang dan sepatu gitu, merasakan ada perbedaan nah pasti akan di perlakukan sama dan memang harus dilakukan sama tinggal kita menghadapinya kalau memang bahaya kita harus antisipatif kalau misal yang make sandal jepit ternyata kaya dan sebaliknya kalau jas dia malah nabung dikit ya kita kan gak tau mereka mau ngapain yang penting dari perbankan melayani dengan optimal, nah tinggal si *front leaner* menemui nasabah dia harus kroscek menganalisa pasti pake step yinggal menghadapi dengan sesuai karakter si perbankan saja mas.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: ya harus professional mas, karena jangan sampai kiat malah saling benci kan jadinya gak enak mas dalam bekerja ataupun dalam bersosial karena memang benci itu malah mengakibatkan tidak bagusny kinerja perbankan mas, malah dia akan tidaksesuai dengan SOP terus juga malah ntr bisa mengakibatkan nama buruk di dirinya mapun di perbankan itu sendiri, ya kan kita juga saling saudara saling menghormati dan saling memaafkan aja kalau gitukan enak kita dalam bekerja maupun dalam bersosial mas

P: Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?

N: ya tetep kita perlakukan dengan baik, ya namanya orang pasti inf=gin diperlakukan dengan baik kan mas, ya dalam kondisi apapun tetap harus professional dan jangan menampilkan *mood* yang buruk mas. Ya kalau berhadapan dengan nasabah ya harus melakukan dengan baik, kalau misal dengan sesama karyawan ya harus saling menghormati mas, pasti disetiap tempat ada gesekan, mau dikampus atau sekolah atau tempat lainlah pasti ada gesekan-gesekan, tapi bagaimana kita menyikapi aja, ya konkritnya hubungan BPRS dengan nasabah biasanya kita lewat kultural juga kita kasih *feed back* nah kan nasabah merasa dihargai dan senag ada *feed back* dari tabungan yang dia tabung di BPRS, misal mas jundi ibunya mau deposito di madina 100 juta nah BPRS akan memeberikan kan orang akan tertarik juga misal kasih tempat tisu nah tanpa melupakan pelayanan yang optimal dan baik siapa tau nambah deposito 100 juta lagi kan enak, ya tadi kalau kita memberikan kebaikan kebaikan itu pasti akan kembali ke kita lagi.

P: Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?

N: ya kalau sesuai perusahaan harus sesuai dengan SOP mas, tapi jikalau berhubungan dengan apanamanya, saling kerjasama antar karyawan ya

harus fleksibel kan kita juga udah kerja bareng dan setiap hari pasti juga udah tau karakter dan cara menyelesaikan tanpa ada gesekan tambahan mas istilahnya biar tidak berlarut-larut, tapi kalau memang dipekerjaan ya harus sesuai SOP tapi kalau hubungan di interpersonal kita fleksibel aja mas.

P: Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?

N: ya kalau untuk nasabah yang normal-normal aja istilahnya kita harus biasa-biasa aja tapi kalau ada nasabah yang bermasalah kita harus menganalisa dulu kalau misal tidak ada titik temu ya kita harus tegas ke nasabah tanpa melupakan kaidah-kaidah yang berlaku mas, misalnya untuk penyelesaian kalau misal ada di ranah hukum ya kita selesaikan diranah hukum kita ke *lawyer* ya kalau misal ada lelang kita harus daftar dulu di KPMR kita juga harus menghubungi nasabah kita juga melakukan pendekatan musyawarah ya kalau misal tidak ada kesepakatan ya kita keranah hulum ya kita selesaikan, kalau misal nasabah bisa diajak kompromi ya kita selesaikan dengan kekeluargaan, kalau misal ada rusak disistem ya kita juga perlu ada batasan karena dikita juga ada sistem yang terintegretet ya kita harus *keep* tapi kalau misal memang tidal ada kaitannya dengan profil nasabah kita buka aja atau sampaikan saja, ya batasannya *cash by cash* ya susah juga kalau misal dianalogikan mas, karena kta juga melihat konteks ya yang perlu keluar apa yang perlu di *keep* mas.

P: Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?

N: sangat perlu mas, ya dengan tadi ke instansi-instansi makanya kita ada acara edukasi dan literasi nah memang itu wajib dari OJK kita juga memang melakukan itu, jadi memang ada hubungan antara bank syariah dan pihak OJK jadi orang-orang yang belum tau tentang perbankan jadi tau apa bedanya bank syariah dan bank konven kan banyak masyarakat yang gak tau apa seh itu riba, apa seh bank syariah, ya “kalau saya dulu minjem ya anaknya segini ntr tambahannya begini” yakan pada taunya seperti itu mas, nah walaupun udah banyak bank syariah diluar sana tapi masih banyak juga yang belum tau tentang bank syariah mas, apalagi akademisi itu untuk memberitahukan kan istilahnya kalian sudah nyemplung nah ya basahin sekalian aja mas, ilmu itu emang harus disampaikan tapi juga jangan kaya menggurui juga mas misal menurut teori ini teori itu. Ya jangan kaya gitu sampaikan dengan bahasa sederhana

P: Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?

N: oh iya donk, dan memang ini upaya kita untuk mendekatkan diri kepada ALLAH, kaya misal ada puasa terus kita juga ada ngaji bareng di awal kerja, kita juga ada ngaji ya kita juga saling salam kan memang itu bagian

dari syiar islam, ya memang kita harus munculkan walaupun agak sepele ya mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: ya pasti juga mas, kan kita juga kerjas disini untuk mendapat berkahnya selain kita mendapat gaji tapi kita juga untuk mendapat berkah dari ALLAH mas, ya kaya kita kerja dari pagi sampai sore masak dapetnya itu aja pasti ada hal lain nah keberkahan dari ALLAH itu kan termasuk tujuan kita mas misal mas jundi punya istri nah kalau perempuan emang mau kerja dan mengekspetasikan diri saya dan ada teman untuk saling berbagi dan mendapatkan kebaikan kan ujungnya emang kitamendapatkan kebaikan kan mas, kan emang ujungnyan itu selain kita juga mendapatkan keberkahan, ya memang yang kita cari itu keberkahan.

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: iya jelas, kita juga dari rumah asal ke tempat kuliah misal naik pesawat ya selamatkan, nah berdoa juga pasti donl, nah kalau selamat kan itu juga bagian dari bantuan dari luar manusia, ya saya juga misal berangkat dari rumah ke kantor kan selamat itu bagian bantuan dari ALLAH kalau misal kita menulis, wawancara dan saya berbicara itu bagian dari bantua ALLAH tinggal kita memaksimalkan peran kita kedepannya mau giman diarahkan kelebih baik ataupun apa, itu pasti ada bantuan dari ALLAH walaupun nafas tanpa pilek kan itu bagian dari keterlibatan ALLAH dari tidur sampai tidur lagi dari lahir sampai kita besar itu ada bagian dari bantuan ALLAH, nah kita bekerja di bank syariah pasti ada keterlibatan dengan ALLAH makanya kita harus memberikan kebaikan ke orang lain juga, makanya ada *invisible hand*. Tapi jangan lupa di taro di status ya mas hahaha.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: alquran kan petunjuk kita dan assunnah kan yang mengiringi petunjuk kita, ya hidup kita harus ada petunjuk kan, nah kalau kalam ALLAH itu ditaro di alquran nah kalau misal ada implementasi kehidupan kita ya itu ada didalam hadist, ya kita harus merujuk kedua ini tanpa melepaskan salah satunya, ya kita memang membaca al-quran untuk dilakukan dibantu dengan implemementasi kita lewat rujukan hadist juga, nah tapi kan namanya manusia ya pasti ada penyimpanan yha walaupun emang manusia pasti ada kesalahan ya memang begitu makanya ada rujukan alquran dan assunnah untuk kita kembali pada jalan yang benar, kan emang ada naiknya dan ada turunnya iman itu.

P: Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?

N: hambatan pasti ada mas, nah paling krusial itu pada jalan yang tidak sesuai dengan hati nurani kita ya kalau misal tidak sesuai dengan hati nurani kan agak berat ya mas, kalau jalannya lurus kan enak kita nyaman, ya kalau ada geronjolan-geronjolan kan jadi kurang enak kan jadi hambatan itu mas, nah manusia kan sama ada naiknya ada turunnya da nyampinya ada

lurus, ya memang manusia tidak ada yang sempurna karena memang kesempurnaan hanya milik ALLAH.

P: Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik sesuai harapan?

N: ada sesuai harapan ada yang tidak. Ya dalam bekerja kan ada yang sesuai harapan kita dan ada yang tidak sesuai harapan kita, ya itu tadi kalau dibilang ada yang sesuai dan ada yang tidak sesuai, kalau misal dipekerjaan kalau memang kita harus SOP banget ya kita jalani sesuai dengan SOP nah kalau misal gak kan juga kita harus evaluasi kalau dibahas kita itu ada namanya deviasi, nah misal ada ketetapan dari perusahaan sekian tapi ternyata dari nasabah ketetapanya lebih gede ya kalau perusahaan gak dapetin dia ya kan diputaran bisnis lagi besar nih mas yaudah deh kita kasih lebih besar nah itu namanya deviasi, ya itu diperbankan syariah ada dan umum mas kalau misal lagi diproduksi kita ada misal diservisikasi produk kan gak sesuai SOP tuh, ya kita sampaikan dan tidak sampai melenceng.

P: Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?

N: kalau saya sebagai teman sebisa mungkin dibicarakan dengan baik-baik a misal kalau memang kinerjanya kurang kita peringati eh tolong dong perbaiki kinerjamu, tolong dong perbaiki kinerjamu, kalau secara perusahaan kan perusahaan kan pasti ada SOP nah biasanya itu bagian bu sofi ya kita professional dipanggil Kanada tahapannya ada teguran lisan ada teguran SP, ada juga namanya *reward* dan *punishment*

P: Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?

N: semuanya penting mas, jadi harus berkolaborasi, berkesinambungan kita memang melakukan peraturan manusia dan tanpa melupakan rujukan dari ALLAH dan menjalankan apa yang dilakukan oleh rasul kalau satu-satu jadinya sekuler donk dan memang semua harus jadi prioritas nah kalau dalam pekerjaan kita harus mendapatkan hasil yang optimal dan maksimal. Lulus dengan nilai *cumlaude* bisa kerja ditempat yang bonafit menjadi kebanggaan orang tua bisa menjadi contoh keluarga dan memang tidak bisa dipisahkan.

P: bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

N: kita merujuk pada alquran dan assunnah ita merujuk pada SOP perbankan kita merujuk pada peraturan perbankan syariah, tapi kan pasti ada geronjolan juga to mas, semua itu pasti kita dihadapkan dalam kehidupan bermasyarakat, diperusahaan dan ditempat manapun pasti ada geronjolan dan tidak ideal misal kita memilih pasangan yang cantik, putih, tinggi, pintar dan sholehah kaya gitukan misal juga cwek juga pengen dapat sebaliknya, tapi kan didalam perjalanan kita pasti susah untuk mencapai ideal tapi yang terpenting itu kalau ada tujuan kita dan kita menuju kesana ya kita perbaiki dulu diri kita ke arah lebih baik dan in syaa ALLAH akan mendapatkan sesuai apa yang kita harapkan ya walaupun itu tidak 100% terwujud dan ideal tapi setidaknya kita telah berusaha, pasti juga ada

rejectionnya misal 20% jadikan kita telah mencapai 80% tuh, jadi yakin dengan alquran dan assunnah dan memang kita bersyariah itu kita melaksanakan islam secara kaffah jadi apapun yang kita lakukan itu harus diniatkan dengan ibadah dan in syaa ALLAH akan mendapatkan berkah. Ya dengan hitam diatas putih itu mas terus dengan kita mengajak secara lembut ya pastinya juga kita mencontohkan dulu mas

Wawancara sama ibu umi

P: Dengan bapak/ibu siapa?

N: ibu umi

P: Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?

N: manager operasional

P: Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?

(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)

N: ada mas, pasti ada mas

P: Apakah BPRS menerapkan etika profetik?

N: ada mas, ada seh tapi secara langsung, kalau edukasi kita tadi mas gak secara langsung tahun kemaren kita ada acara gitu dari lampung juga ada dari UAD 100 orang itu akhir tahun kemaren, nah karena tidak memungkinkan untuk 100 orang kita pinjem ruang di PWM mas, habis selesai di PWM mereka berkunjung ke dalam BDW terus keliling tapi gak masuk ruangan, tapi untuk tahun ini belum dilaksanakan mas karena masih awal tahun juga kan.

P: Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?

N: biar kita juga saling kenal dengan masyarakat ya, ya tau ini lho BDW ya jadi biar tidak canggung dan kita juga bukan hanya bisnis mas, kita juga ada keberkahan yang didapat kan bisa juga itu nasabah kalau ngasih tau keteman-temannya, jadi ada testimoni.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?

N: Kalau di dalam pelayanan kan harus selalu mengucapkan salam mas, muali dari satpam terus ke teller dan selanjutnya, ya kita tetep kita ucapkan salam kalau kelawan jenis kita tetep juga tidak bersentuhan, ya kalau sosial pernah pas milad kita ke masjid-masjid kita kasih lemari, rukuh dan lain yang dibutuhkan masjid, kalau area masjidnya itu d deket-deket sini aja mas, terganung panitia dapatnya dimana, kalau bentuk sembako pernah milad tahun berepa hari gitu, ya untuk sementara kita ngasih sembako-

sembako kalau ada event-event tertentu pas idul adha juga kita ke yatim piatu buat ngasih kambing, sebelum mulai kerja dipagi hari kita ngaji bareng mas, nah kalau taushiyah itu 2 minggu sekali kadang juga dps kadang juga dri luar bahkan juga ada dar keluarga karyawan, kita juga kadang ada pengajian di setiap rumah karyawan tapi fleksibel mas tidak ditentukan waktu, ya kalau rumahnya kecil atau kosan itu bisa d masjid terdekat mas, semuanya harus dapat jatah juga jadi ya semua emang dapet tapi biasanya 2 bulan sekali tapi fleksibel aja mas.

P: Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: ya agar saling kenal, saling sapa bahkan sampai orang tuanya juga ngerti kita karyawan BDW, ya kesesama karyawan bahkan kenasabah mas, nah bahkan kalau ada nasabah yang sakit kita anjurkan para marketing itu untuk jenguk walaupun gak bisa ya dari kitanya mas para karyawan yang di kantor untuk menjenguk nasabah yang sakit atau lagi terkena musibah, ya pasti kan ada keloyalan dari nasabah ke BDW kan mas.

P: Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: ya banyak mas susah kalau saya ucapkan satu-satu, tapi kalau secara umum memang biar kita bisa menjalin kerjasama dengan orang lain dan juga bisa terjaring, BDW juga semakin dikenal sama masyarakat dan semakin dekat juuga dengan nasabah, bahkan banyak nasabah ke sini untuk nabung juga banyak juga deposito, jadikan gak usah kita cari tapi nasabah yang datang sendiri mas, kan kita juga ada 1 cabang dan beberapa kas ada di moyudan ada dimana-mana mas kalau emang mau menjadikan cabang ada beberapa kriteria lain yang harus dipenuhi mas, ya kalau buka cabang NPF kan harus 5% kalau misal lebih selama 6 bulan gk bisa jadi batas waktu 6 bulan mas, jadi kalau kas ya Cuma pelayanan, setoran aja mas ya bentuknya rumah, ada juga satu kantor sama PDM ada juga sama sekolahan, cma di bantul diruko samping mandiri konven.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: ya kalau saya harus sama mas, kan juga belum tentu yang makai baju compang camping dia gak punya duit dan juga belum tentu yang pake jasan malah yang punya duit, jadi pernah di salah satu tempat kas kami mas, nasabah datang pake baju abis dari kebun gitu tapi bawa duit banyak sampai 5 juta mas ya walaupun emang ada recehan tapi kan itu menandakan ya kalau pakaian tidak menjadi patokan dia dalam menabung kan mas, ya kalau saya tetap harus dilayani sama mas, dia dipandang sebagai nasabah BPRS, bisa jadi juga yang mobil malah ngutangan mas, ya kita juga bedakan dalam hal berbicara mas, kan mbah-mbah juga gka terlalu ngerti bahasa akademis neh, ya terutama CS kalau CS biasanya harus bisa kromo juga mas.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: ya kalau kesini mau melakukan transaksi perbankan ya kita layani tapi walaupun tidak mending diluar BDW aja mas, hahaha. Kan beda kalau dirumah gimana tapi kalau disini ya dia harus profesionalitas mas, ya kalau emang dia kesini malah membawa masalah pribadi ya monggo diselesaikan diluar saja mas.

P: **Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?**

N: komunikasi yang bagus dan baik kalau ada yang sakit ya ditengok sekalian kadang kalau ada ngobrol-ngobrol disambi bercabdan juga mas ya itu kalau dari kami, paling penting bagi saya ya saling silaturahmi itu mas, ya ada juga sampai hubungan di WA ada juga ada pelayanan khusus nasabah kalau emang sakit kita datengin kalau kta leawat daerah rumahnya ya kita lewat atau mampir, ya tapi untuk individu saya bukan kelembagaan tapi rata-rata semua gitu mas.

P: **Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?**

N: ya kita sesuai SOP juga ada fleksibel mas, kaya misal si mbah-mabh itu mas kan itu bagian dari fleksibel tapi tanpa melupakan SOP yang berlaku mas.

P: **Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?**

N: kan kita melihat *track record* tersendiri nah kita melihatnya dari situ mas, jadikan kita lihat SID nya tapi gak boleh diungkapkan ke orang lain hanya dari pihak bank aja, jadi kalau misal mas menanyakan tabungan saya ya gak bisa mas karena itu bagian dari rahasia dan privasi walaupun ada surat kuasa mas, pernah juga orang sini mau buat rekening tabungan tapi ya saya tidak menyampaikan ke dia, kita kasih ke yang punya rekening tpi monggo juga kalau misal dari pihak nasabah yang punya rekening mengasih tahu, walaupun ada polisi ya harus ada surat tugas dan lain-lain, bahkan pernah ada yang membawa pengacara ya tetep gak bisa walaupun lama disini nunggu persyaratan ya tetep gak kita kasih mas dan akhirnya dia gak kesini lagi mas, ya karena memang data itu privasi sekali mas, kan kalau sistemnya yang rusak ya kita bicarakan langsung saja ke nasabah intinya yang tidak terkait dengan data nasabah kita masih aman.

P: **Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?**

N: ada program juga, kan juga langsung dari pihak OJK dan BI mas jadi persemester kita ngadain nya mas, kan kita ada pelaporan nah pelaporan itu yang kita kasih dan juga lkan ada foto kegiatan tuh mas, nah kalau misal berhadapan langsung ke CS itu ya kita terangkan sebisanya kita mas, kan juga mereka tau juga gak langsung tapi apa tahapannya.

P: **Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?**

N: tetep semua karena ALLAH mas, kan kita juga bukan siapa-siapa ya Cuma biar sopan juga mas yang penting tidak ada madhorot yang banyak mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: ya pasti mas, kan juga dilihat sama nasabah lain kan enak tuh nyaman, adem. Untuk pelayanan kalau kita bajunya sopan kan enak juga kan kalau dipandang, ya saya tidak menyindir ke tempat lain ya mas kalau bagi mereka itu sopan ya gak papa, bahkan nasabah dateng kesini aja itu bagian dari kebaikan ALLAH

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: ya pasti ada mas, kan kita ak tau juga mas ALLAH membantu kita dari beberapa sisi ya nyatanya kantor kas sudah muncul dimana-dimana ya tanpa kita promosi ada juga yang dateng, kan itu bagian dari syariah dan etika yang dijalankan akhirnya mendapat keuntungan mas, ya kita saling solid dan tertib waktu itu bagian dari keuntungan mas, kalau adzan pun kita langsung bergegas ke masjid dan sholat jamaah mas.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: ya pasti mas, ya kalau ada yang pake jilbab mini kalau disini harus menutupi dada mas, gak boleh ketat kan juga batasannya cewk itu tidak terlalu ketat dan baju nutup pantat mas, kalau pake celana gak papa juga tapi tidak ketat mas

P: Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?

N: karakter orang kan beda-beda mas, nah latar belakang dia mas jadi dari pendidikan, keluarga jadikan kita harus menyesuaikan juga mas ya hambatan tersulit menurut saya latar belakang tadi akhirnya kita ngasih taunya juga harus sesuai mas

P: Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik penting dan sesuai harapan?

N: walaupun belum 100% tapi kita menuju kesana mas, kita menuju ke 100%.

P: Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?

N: teguran dulu mas, untuk sementara ya kita kasih tau lewat lisan dulu mas kan juga ada batas maksimal, kalau lisan 3x sama juga lewat SP mas atau lewat tulisan.

P: Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?

N: semuanya penting mas, pada ALLAH juga ia ke masyarakat juga iya ya tentang literasi juga iya, ya kalau paling prioritas saya ke ALLAH mas kan juga ALLAH tuhan kita mas jadinya emang itu yang menjadi prioritas

P: bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

N: ya kalau dari kita ya memang kan ada peraturannya tuh mas, ya kita jalankan kan juga sebelum masuk para nasabah juga melihat kontrak kerja dengan nasabah mas.

Wawancara dengan

P: Dengan bapak/ibu siapa?

N: ibu yuni mas

P: Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?

N: jadi CS mas

P: Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?

(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)

N: ya seperti biasa mas sopan, salam, ya kan pelayanan CS kita juga sering mendengar keluhan ya kita juga kasih solusi dan kita juga past mendengar keinginan nasabah, respon-respon nasabah yaaa apa namanya? Intinya kita tau dan mengerti apa yang diinginkan nasabah.

P: Apakah BPRS menerapkan etika profetik?

N: iya mas kita menerapkan itu, ya ini ke nasabah aja atau juga ke karyawan? Kalau ke nasabah kita harus jujur kan mas, apalagi ini juga hubungannya dengan syariah kita juga harus memberitahu nilai-nilai syariah, nah kalau ke sesama karyawan ya mas ya kita harus saling menghormati mas, ya juga kalau ke nasabah kan juga ada nasabah yang kadang protes mas disitu kita juga harus pasang muka yang professional mas, tetap senyum, bijak dan kita sampaikan alur-alur kita secara perbankan, jadi semisal ini gini-gini gimana, ya kita menyampaikan prosedurnya seperti ini ya memang komunikasi yang terjalin itu enak mas. Ya kalau kita tidak bisa melayani kan kita juga harus menyampaikan pada pimpinan kita mas, nanti dengan pimpinan kita juga menyampaikan ke nasabahnya mereka mau menerima atau tidak ya pasti menerima mas hahaha. Ya pernah kejadian mas pernah ada nasabah yang komplain karena kita tidak bisa menghadapi ya kita serahkan kepada petinggi kita mas, ya akhirnya bisa diselesaikan mas, ya batas maksimal itu pernah sampai ketua divisi mas. Dulu pernah mas ada orang yang datang ke BPRS dia pengen ngambil uang kan juga kita harus liat data mas, tapi terakhir kali itu dia berhubungan dengan BPRS tahun 2004 tapi berhubungan lagi dengan BPRS gak lama-lama ini mas sampai akhirnya kita harus keatasan doang mas, itu sampai ketemu direksi ya mau gimana lgi kan mas, namanya juga jasa pelayanan ya harus kita ladeni dan kita cari tapi gak mudah dan cept mas, bahkan sampai lebih dari 3 harian mas dan alhamdulillahnya nasabah menerima itu, ya alhamdulillahnya juga mas ketemu dengan data nasabahnya mas.

P: Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?

N: ya penting mas, ya itu kelebihan kitab mas, kalau misal dibandingkan kan dengan konven kita punya nilai lebih dengan konven kita edukasi dengan menjauhi larangannya an dikonven ada riba kan mas ya yang dilarang oelh ALLAH, ya kita saling mengingatkan sesama bukan hanya pada nasabah tapi juga ke karyawan mas

P: Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?

N: ya bagus mas, jujur juga memang harus adakan mas, menghormati juga dan bijak juga harus kan mas, ya apalagi dengan sifat kenabian itu sifatnya orang muslim juga mas, ya bagi saya baik dan bagus mas.

P: Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik? Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: tujuannya ada mas, sebenarnya tujuannya ya ibadah ya mas, ya untuk ibadah yang kedua memang untuk istilahnya nama baik ya mas, kan kita juga harus menjaga nama baik kita mas, kita juga harus pelayanan ke masyarakat luas mas. Ya tujuan kita bukan hanya materil tapi ke ALLAH mas, ya syariahnya itu mas. Ya intinya memang keunggulan kita disyariah mas nah disitu nilai jual BPRS kita mas.

P: Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: ya keuntungannya kan juga banyak ya mas salah satunya dengan naiknya omset, mungkin ada yang pembiayaan kepada kita ya kan biasanya ada yang dikonven berpindah kekita juga ada mas, itukan juga salah satu bentuk unggulnya kita, ya kan juga menambah nasabah baru ya kan mas.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: kita harus melayani sama semua mas, kalau menurut saya kita harus melayani semuanya ya kalau kemudian kita memang memandang sama mulai dari orang yang biasa sampai dia pada pangkat yang tinggi ya mas, ya kalau memang dari CS penerangannya kurang puas kan kita juga bisa memberikan ke petinggi mas, ya kalau ya jenengan bilang yang bermobil ya dan yang yang berjas ya, katakanlah kan ada pemnbiayaan yang gede dengan margin yang rendah kita perlu ada konsultasi dengan ptinggi dulu kan mas, ya jadi ntr kepada divisi yang menghadapai itu mas, ya nego-nego gitulah mas, ya kita memang melayani dengan sama semua mas, kalau ada nasbah yang kenalan komisaris jadi langsung dari direksi gak lewat kita dulu ya mas, jadi kalau nasabah ya emang lewat kita dulu ya mas,

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: karena kita pelayanan ya kita harus bersikap sama palagi kan itu masalah pribadi kan mas, tapi kan kita membawa nama kta sebagai bankir ya kita juga harus memilih ya mas, ya kalau emang kita lagi bekerja kita

menjawabnya dengan profesional aja ya mas, ya saya pernah ngalamin kaya gitu mas ya alhamdulillahnya cair juga mas dan ya bersahabat kembali mas, a kitanya juga tetap profesional ya mas dan akhirnya juga nasabahnya cair mas yang kaya tadi saya bilang, ya gak marah-marrah lagi walaupun didepan udah agak marah-marrah gitu kan mas, ya kitanya memang juga harus lebih sabar dan professional, kan kita juga pelayanan ya itunya memang kita tonjolan mas.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?

N: ya kita saling menghormati mas kesesama karyawan, ya akdang kan kita sesama nasabah kalau ngomong kadang sering tambah bercanda-canda kan mas ya kadang juga ada yang sakit hati tuh mas, ya makanya kita saling menghormati mas, ya kalau ke nasabah ya kalau ada yang datang kita sapa ya kita memperlakukan nasabah itu dengan baik tanpa melihat fisik mas, ya juga pernah ada nasabah yang sampai curhat gini-gini mba, ya ada juga senengnya di BPRS kan minta dituliskan, ya kadang kita yang menuliska ya satpam juga yang kadang menuliskan ya kan nasabahnya kaya diwongke mas.

P: Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?

N: ya gaks serta merta harus SOP mas, ya memang SOP harus dijalankan tapi kan kita juga harus melihat nasabahnya seperti apa kan mas, tapi kalau SOP yang apa , yang harus diterapkan ya kita harus terapkan ya mas. Ya kalau melayani nasabah ya kita juga memang harus cair kan mas, kan ada juga nasabah yang misalnya manggil “halooo mbakk” ya kita jawab juga hallo mbak kan sering begitu kan mas, masak misal nasabahnya nyapanya begitu kita malah kaku kan lucu mas, ya SOP dalam pengucapan salam itu harus tetap ada ya kalau misalnya ngobrol kita fleksibel aja seh mas, kan ada juga nabsah yang mbak saya itu begini-gini-gini ya kita kan juga harus mendengarkan curhatannya juga kan mas, ya sambil ngobrol gitu mas.

P: Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?

N: ehhhhh, ya menurut saya memang harus ada batasannya ya mas, kita lihat bagaimana permasalahannya dulu mas, ya kita lihat dulu kira-kira kita bisa melayani atau tidak atau bahkan kita bisa melayani kan lebih baik juga kan mas, ya kita juga gak harus mengeluarkan apa yang kita tahu kan mas, entar takutnya ada yang privasi atau gimananya mas, ya batasannya tergantung apa? Atau menyangkuut tentang apa dulu mas, ya kalau itu menyangkut privasi kita ya kita gak boleh ngasih tau kan mas tapi kalau memang itu menyangkut ke permasalahan tentang kesehatan bank ya tetap kita buka ya mas, ya kita lihat konteksnya juga mas, ya menurut saya memang tergantung permasalahannya mas.

P: Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?

N: perlu mas, walaupun itu ke TK pun itu juga perlu mas. ya kita ke TK kita meng-edukasi tentang perbankan syariah dan lainnya juga mas, eh, ya misal memang ke masyarakat juga kita memang perlu mengedukasi juga mas kan juga banyak yang gak tau tentang perbankan syariah kan mas, ya memang sebisa mungkin memang harus ngasih tau mas, kalau misal memang nasabah gak mengerti ya mas, mungkin yang bisa ditanyakan ya kita jawab.

P: Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?

N: ya memang kalau disini aturannya memang harus menutupi aurat ya mas, ya tadi yang saya sampaikan diawal jadi kalau memang untuk mendekatkan diri kepada ALLAH, ya selain untuk mendekatkan diri kepada ALLAH kita juga memang untuk menutup aurat ya mas, ya kan kita juga ada batasan pemakaian buat laki-laki dan perempuan mas, ya bukan hanya yang dipusat mas dicabang pun peraturannya sama mas. Ya yang penting di BDW mas, ya kadang kita juga ada tadarusan setiap mau bekerja tapi itu dulu mas, sekarang ya agak berkurang mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: hahaha, yaa mungkin ada ya mas, ya contohnya apa ya mas agak susah ya mas. Hahahaha.

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: ya kemungkinan seh ada mas, tapi kan juga itu tadi mas kalau memang kita harus berperilaku ideal, ya kalau ada orang yang datang kesini kan itu juga ada bantuan dari ALLAH mas.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: ya kalau memang syarinya ya kita jalankan mas, ya keperempuan kita tegas ya keperempuan misalnya dari jilbabnya ya mas terus juga pakaiannya mas, walaupun ke laki-laki ya standar mas, batasannya ke laki-laki ya dibawah lutut kan mas, ya kalau dikami standarnya begitu mas.

P: Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?

N: hambatannya ya mas, jadi kalau misalkan ada nasabah yang terlanjur kecewa ya dan tidak bisa diperbaiki ya kadang menguras tenaga kita, kan juga secara personal memang nasabah itu ada masalah, ya pembiayannya ada masalah ya kaya macet gitu ya mas, ya kan itu memang banyak masalah mas disitu memang agak menguras tenaga mas, walaupun ke sesama karyawan ya mas, biasa seh mas sering terjadi komunikasi yang kurang baik ya miss komunikasi akhirnya kan ada yang saling mendiamkan mas, ya ada kaya gitu mas, ya kaya misal ada marketing yang mau mencairkan tapi si teller juga tidak mengorder kan akhirnya ntr saling sakit hati juga kan mas nah kan gak enak kalau gitu kan, kan pasti juga kita gondok mas dan alhamdulillahnya tidak lama mas ya bisa diselesaikan mas.

P: Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik penting dan sesuai harapan?

N: yaa, kadang ada yang tidak sesuai mas kan emang untuk apa namanya ya kalau misal dipakaian ka ada juga yang mungkin kurang seneng dengan pakaian yang terlalu syari nah kan disitu kadang harapannya tidak tercapai, kan ada yang komplain kok malah pake celana gitu ya, ya kan juga kalau marketing kan susah jadi maugakmau kan juga itu tidak sesuai harapan mas, ya ada yang sesuai harapan dan juga ada yang tidak mas, ya menyesuaikan kebijakan yang ada.

P: Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?

N: ya sikap saya paling cuma omongin aja seh mas, ya tergantung mas ya kalau perlu gak dikasih tau ya kita gak usah kasih tau cukup lewat kita aja in syaa ALLAH bisa lah mas tapi kalau memang udah sussah ya mau gak mau kita kasih tau mas ke atasan, ya saya juga pernah ngasih tau ke atasan hahaha. Ya kita sesama karyawan ya kalau ngeyelnya keterlaluhan ya kita kasih tau ke atasan mas, kadang kan jilbab kalau gak sesuai kan, ya misal ada nasabah yang tidak memakai warna jilbab yang sama mas nah kadang HRD yang ngurus begituan mas, ya kita peringati walaupun malah kaya ngelawan atau malah gimana gitu ya saya laporkan saja mas ke atasan.

P: Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?

N: kalau paling penting kepada ALLAH mas, ya kalau hubungannya kepada ALLAH baik in syaa ALLAH hubungannya kesemua baik mas, ya in syaa ALLAH kesemuanya jadi baik

P: bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

N: cara yang paling ideal ya mungkin dengan apa ya mas, ya kita dulu yang melakukan mas kita juga mencontohkan ke nasabah kan mas, ya kan gak mungkin juga toh mas masa nasabah akan loyal kalau memang bukan dari kita yang memulai masa malah nasabah yang memulai.pasti kan kita dulu yang memulai mas, ya kalau ke karyawan mas, ya mungkin kita juga denagn saling komunikasi aja mas ya kan juga sebelum masuk ada komitmen awal dan ada SOP juga yang ditanda-tangani ya kan juga ada penilaian juga dari petinggi kan mas, kalau reward kita belum ada mas kita belum ada mas. Ya kita meng evaluasi per 3 bulan mas ya misal kalau ke teller kurang maksimal ya kita maksimalkan dengan evaluasi per3 bulan itu mas kan kalau misal kok sekarang pelayanan CS kurang maksimal neh, ya kita evaluasi dan akhirnya kita perbaiki mas.

Wawancara dengan mba atika

P: Dengan bapak/ibu siapa?

N: mba atika

P: Posisi bapak/ibu di BPRS madina sebagai apa ya?

N: teller mas, saya baru mas jangan ditanya susah-susah ya mas hahaha. Ya saya baru dari bulan februari mas jadi baru 2 minggu mas.

**P: Apakah di BPRS ini punya etika pelayanan bankir?
(di pertanyaan selanjutnya saya akan menyebut etika profetik agar efektif di dalam dialog)**

N: ada mas, kaya misal ke nasabah ucapkan salam kan mas.

P: Apakah BPRS menerapkan etika profetik?

N: menerapkan mas. Ya kalau misal ada nasabah yang datang kita ucapkan salam sama juga ada yang bisa kami bantu dan lainnya juga mas, ya kalau sudah selesai transaksi mas kita tanyakan lagi ada yang kami bisa bantu lagi, kalau memang tidak ada ya kita tidak tanya lagi mas dan kita ucapkan terimakasih dan akhiri dengan salam.

P: Apakah penting nilai-nilai etika profetik diterapkan di etika pelayanan bankir?

N: sebagai acuan si etika seh mas, sebagai landasan kita dalam bekerja juga mas ya mungkin itu aja seh mas gak tau lagi hahaha.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu tentang nilai-nilai kenabian atau etika profetik?

N: bagus seh mas baik juga.

**P: Apakah BPRS memiliki tujuan dalam penerapan etika profetik?
Tujuan apa saja yang ingin dicapai oleh BPRS dalam penerapan etika profetik?**

N: ya tujuan yang pertama itu mas, kita harus membuat loyal nasabah, kita kan otomatis juga perlu nasabah yang tetap mas jadi ya memang kita perlu loyalitas nasabah mas.

P: Apakah etika profetik memberi keuntungan bagi BPRS? Keuntungan apa saja yang ingin dicapai BPRS dalam penerapan etika profetik?

N: apa ya mas, ya bertambahnya nasabah terus memperluas kayae memperluas kantor nasabah dan jangan ada dana penganggur ya juga ada keberkahan dari ALLAH mas, ya saya setuju dan gitu aja mas. Hahaha.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir memandang nasabah secara total(tidak melihat dari background dan hal lain)?

N: iya itu harus mas, ya kan gak pandang nasabah dari penampilan gitu kan mas, ya memang harus disamakan pelayannya mas, ya kalau misal karakternya beda mas ya ada yang mukanya judes dan ada juga yang ngomongnya pelan ya kita harus professional seh mas, ya juga dengan SOP juga mas ya sesuai dengan gaya bahasa yang dipakai mas.

P: Apakah benar sikap dan perilaku bankir harus membuang jauh sifat kebencian?

N: ya gak boleh mangkel seh mas, walaupun memang mangkel ya harus tetap biasa dan harus professional mas, ya kalau didalam pekerjaan kita pokok

harus professional mas, ya kita juga harus menanggapi dengan layaknya nasabah kaalupun ada orang yang gak suka sama kita paling dia juga datang ke teller satunya dan gak dateng ke kita seh mas. Hahaha.

P: Bagaimana menurut bapak/ibu dalam penerapan sikap dan perilaku demi menjaga persaudaraan?

N: ya ramah mas, ya apa lagi ya mas, ya intiya ramah ke nasabah dan juga ke karyawan lain mas.

P: Menurut bapak/ibu cara bertanya para bankir harus kaku sesuai SOP atau bisa fleksibel?

N: yang pertama harus SOP mas kan juga wajib mas, ya sisi fleksibelnya ya kaya yang tadi saya bilang mas kalau misal nasabah sudah nanya-nanya yang diluar ya kita harus fleksibel dengan nasabah mas, tanggapinya juga mas ya pasti ada batasannya mas kaya misal sopan,salam,sapa itu bagian penting dari SOP mas nah kalau misal dalam melayani ya kita menyesuaikan aja mas.

P: Apakah bapak setuju jikalau ada permasalahan, para bankir harus objektif? Informasi yang diungkapkan harus sesuai dengan realita?

N: harus ditutupi mas, kalau misal ada masalah perusahaan ya harus ditutupi mas jadi jangan sampai ada diluar internal BPRS ada yang tau jadi ya semuanya yan berkaitan dengan nasabah ya harus ditutupi mas.

P: Menurut bapak apakah perlu para bankir memberikan edukasi-edukasi untuk memberantas ketidaktahuan para nasabah dengan cara berbicara on the point?

N: penting seh tapi kan pendekatannya tidak langsung tess gitu kan mas jadi juga penerangannya gak langsung mas, ya intiya harus ada pendekatan dulu mas, ya secara kelembagaan kalau misal ke intansi gitu kadang lewat marketing mas.

P: Bagaimana pandangan bapak tentang penampilan yang diterapkan di BPRS adalah salah satu upaya mendekat diri kepada ALLAH?

N: pertama menurut saya mas upaya mendekatkan diri kepada ALLAH yang kedua juga untuk menjalankan SOP dalam perbankan mas kaya misal cewek kan harus memakai jilbab yang menutupi dada mas ya kayanya yang saya tau itu aja mas. Hahaha. Kan masih baru mas jadi masih banyak yang belum saya tau.

P: Apakah bapak/ibu setuju kalau penampilan bisa menghantarkan kita untuk mendapatkan kebaikan dari ALLAH?

N: kan nasabah beda-beda ya mas kalau misal ada karyawan yang makai jilbabnya terlalu pendek gitu kan mas, ya ketat juga ya mas, kan mesti ada salah satu nasabah ya satu aja nasabah yang menggungjing gitu kan mas, jadi menurut saya harus ada kesan yang baik dari orang lain mas nah kan itu bagian dari kebaikan yang ALLAH berikan mas.

P: Apakah bapak/ibu setuju peran diluar manusia dalam membantu terwujudnya tujuan etika?

N: percaya saya sama ALLAH mas, ya gitu aja seh mas karena saya sudah percaya sama ALLAH dan emang kuncinya itu percaya sama ALLAH mas. Hahaha.

P: Bagaimana pandangan bapak/ibu tentang cara berpakaian yang berpedoman dari al-quran dan assunnah?

N: pertama memang karena kan dari alquran dan assunnah mas, ya kan juga BPRS ngambil dari alquran dan assunnah ya udah sejalan mas dah gitu aja seh mas, hahaha.

P: Adakah hambatan dalam pelaksanaan etika profetik?

N: apa ya mas, apa ya mas saya kurang ngerti mas, hahaha. Ya kalau mendekati nasabah mas, ya latar belakang di mas, latar belakang pendidikan mas, ya yang kedua itu karakter nasabah mas kayaknya mas, ya kan ada nasabah yang keras kepala mas, ya diterangkan apapun dia juga gak bakal ngerti mas. Hahaha.

P: Menurut bapak apakah pelaksanaan etika profetik penting dan sesuai harapan?

N: kayae iya deh mas, mungkin hahaha.

P: Apa yang bapak/ibu lakukan jikalau melihat bankir melanggar etika profetik?

N: kalau temen seh saya bicarakan dengan baik mas, ya saya tidak lapor ke petinggi mas dan kayae belum seh mas karena saya juga baru 2 minggu mas, ya kalau misal emang dilaporin untuk kebaikan ya menurut saya baik seh mas.

P: Dari 3 unsur profetik, bagi bapak/ibu unsur mana yang paling penting?

N: ya secara individu semua penting mas, ya paling prioritas menurut saya semuanya mas kalau dipilih salah satu susah mas ya mereka harus bersatu mas kalau gak ya takutnya jomblo mas. Hahaha.

P: bagaimana cara paling efektif dalam menerapkan nilai-nilai profetik pada etika pelayanan bankir?

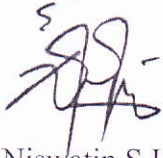
N: ya dari diri sendiri dulu mas dan yang selanjutnya kan juga ada SOP dari perusahaan mas nah ya masak gak kita jalani mas.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa atas nama :

Nama : Muhammad Jundi Asshiddiq
Prodi/Fakultas : Ekonomi Syariah/Agama Islam
NIM : 20150730063
Judul : analisis etika pelayanan bankir perspektif profetik (studi kasus: BPRS Madina dan BPRS Bangun Drajat Warga)
Dosen Pembimbing : Rozikan., S.E.I, M.S.I

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan tingkat similaritasnya sebesar **14%**.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka.Ur. Pengolahan dan Layanan



Laela Niswatin, S.I.Pust.

Yogyakarta, 2019-08-09
yang melaksanakan pengecekan



Raisa Fadelina

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

FORMULIR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROZIKAN, S.E.I., M.S.I.
NIK : 19870304201507 113 051

adalah Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :


Nama : Muhammad Junchi Ar-huddeq
NPM : 20150730063
Fakultas : FAI
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Naskah Ringkas : ANALISIS ETIKA PELAYANAN BANKIR
PERSPEKTIF PROFETIK Ciri-ciri kefir : BRRS
Madina dan BRRS Bangun Prajat Warga?

Hasil Tes Turnitin* : 9%


Menyatakan bahwa naskah publikasi ini telah diperiksa dan dapat digunakan untuk memenuhi syarat tugas akhir.

Yogyakarta, 09 - Agustus - 2019

Mengetahui,
Ketua Program Studi


D. Saifurrahman, M.A.

Dosen Pembimbing Skripsi,


ROZIKAN, S.E.I., M.S.I.

*Wajib menyertakan hasil tes Turnitin atas naskah publikasi.